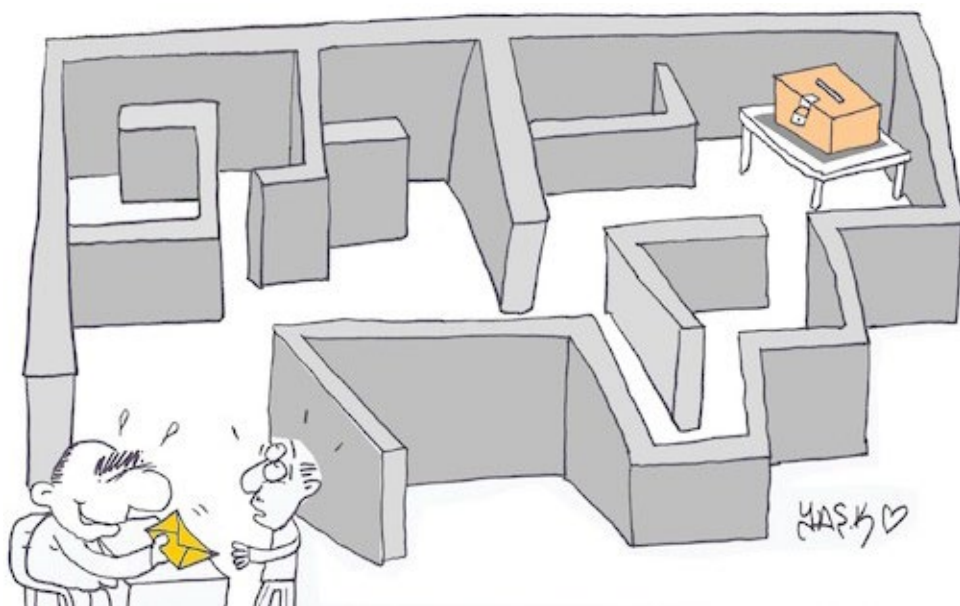


De rol van verminderde sociale zekerheidsvaardigheden in de aanvraag van een WIA-uitkering

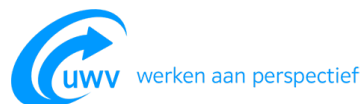


Drs. Marco Boonstra

Prof. Dr. Sandra Brouwer

Dr. Femke Abma

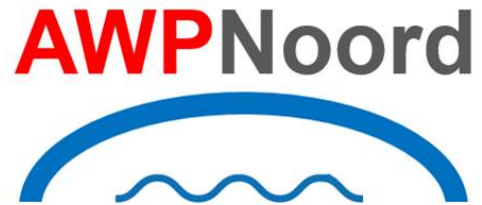
Drs. Loes Wilming



Disclosure belangen spreker

(Potentiële) belangenverstrengeling	Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	Geen
• Sponsoring of onderzoeksgeld • Honorarium of andere (financiële) vergoeding • Aandeelhouder • Andere relatie, namelijk ...	Geen

Aanleiding



Jaarverslag Cliëntenraad Noord:

‘Werken aan betere communicatie tussen arts en cliënt’
‘Het is belangrijk dat cliënten zich in de beslissing herkennen’



‘Communicatie is voor verbetering vatbaar’

→ Hier moeten we iets mee...



Tegelijkertijd...



Disability and Rehabilitation

 Taylor & Francis
Taylor & Francis Group

ISSN: 0963-8288 (Print) 1464-5165 (Online) Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/idre20>

Social insurance literacy: a scoping review on how to define and measure it

Christian Ståhl, Elin A. Karlsson, Jan Sandqvist, Gunnel Hensing, Sandra Brouwer, Emilie Friberg & Ellen MacEachen

To cite this article: Christian Ståhl, Elin A. Karlsson, Jan Sandqvist, Gunnel Hensing, Sandra Brouwer, Emilie Friberg & Ellen MacEachen (2019): Social insurance literacy: a scoping review on how to define and measure it, Disability and Rehabilitation, DOI: [10.1080/09638288.2019.1670111](https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1670111)

To link to this article: <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1670111>

Sociale zekerheidsvaardigheden?

‘de mate waarin individuen informatie in een systeem voor sociale zekerheid kunnen **verkrijgen, begrijpen en toepassen**, gerelateerd aan de **begrijpelijkheid van de informatie** zoals die door het **systeem** wordt aangeboden’



Waar denk je aan?

Kun je een voorbeeld noemen van een vaardigheid die klanten bij UWV nodig hebben, passend bij de definitie?

Doel en methoden onderzoek

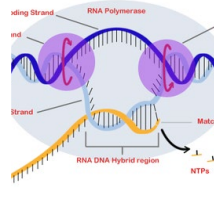
- Inzicht krijgen in de aard en omvang van sociale zekerheidsvaardigheden problemen voor klanten met een WIA-WGA uitkering en op welke terreinen deze met name spelen
- Vragenlijst voor online klantpanel, interviews met klanten, focusgroepen met medewerkers en cliëntvertegenwoordigers.

Vijf focusgroepen, methode:



Datacollectie

- Chats via MS Teams met medewerkers
- Videogesprek met cliënten-raadsleden en cliëntvertegenwoordigers



Transcriberen

- Beide volledig uitgewerkt in transcripten



Analyse

- Twee onderzoekers per transcript
- Coderen van de passages
- Uit deze codes thema's gehaald



Thema 1: Benaderbaarheid



Houding klant

- Acceptatie, rol van ziekte
- Verwachtingen, houding t.o.v. UWV/werk



Niet verkrijgen van informatie

- Brieven niet openen/lezen
- Online informatie niet (kunnen) gebruiken



Toegankelijkheid UWV

- Online middelen te ingewikkeld, niet passend
- Toegankelijkheidsproblemen klantenservice

Thema 2: Begripsproblemen



Klant kan informatie onvoldoende begrijpen

- Begrip van Nederlands, taal, beslissing, berekeningen etc.
- Oorzaak-gevolg begrip (bijv. vertaling ziekte in uitkering)



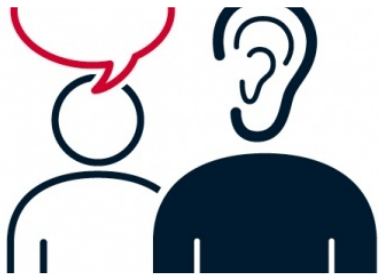
Problemen in hoe informatie wordt aangeboden

- Te veel of te ingewikkelde informatie en te talig
- Informatie over proces kan eerder, meer visueel.

Verzekeringsarts:

Brieven en video's kunnen helpen om dingen te begrijpen, maar ik denk dat klanten aan het begin van het proces in een gesprek informatie nodig heeft, zodat ze begrijpen wat ze kunnen verwachten.

Thema 3: Communicatiebarrières



Barrières vanuit het perspectief van de klant

- Gespreksinformatie begrijpen en erop reageren
- Pro-actieveit, eigen verhaal vertellen, vragen stellen.



Barrières vanuit het perspectief van UWV

- Herkennen klanten met verminderde vaardigheden
- Simpel informeren, begrip checken, samen beslissen, empathie



Elkaar niet kunnen vinden door:

- Te weinig fysieke gesprekken, geen maatwerk mogelijk
- Ontevredenheid of ervaren oneerlijkheid bij de klant
- Hierarchie, afhankelijkheid, stigmatisering klant

Thema 4: Procesproblemen



Klant volgt processen niet op

- Informatie niet aangeleverd
- Niet handelen als zich in het proces problemen voordoen



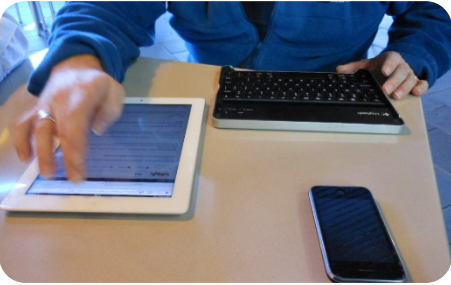
Complexiteit van processen

- Invloed van complexe wetgeving en organisatie
- Onderlinge samenwerking, mogelijkheid tot maatwerk

Uitkeringsdeskundige:

Mensen zeggen vaak dat ze het moeilijk vinden om te volgen wat ze moeten doen. Voor ons is uitleg daarover ook haast niet te doen, omdat de wetgeving zo ingewikkeld is.

Thema 5: Rol van anderen



Rol van anderen

- Wanneer klanten zelf de vaardigheden missen, hebben ze veel aan steun van de werkgever, sociale omgeving en anderen.

Betekenis voor UWV

- Herken en ondersteun klanten met verminderde vaardigheden beter:
 - Training voor medewerkers om hierin de competenties te ontwikkelen
- Verbeter de informatievoorziening:
 - Simpeler, visuelere informatie
 - Informatie over het proces eerder geven en bij voorkeur mondeling (in groep)
 - Tijdens gesprekken: praat zonder jargon en check begrip (teach back)
- Vereenvoudig het proces
 - Bijvoorbeeld minder versplintering van informatie (zoals formulieren)
 - Toegankelijker ICT en klantcontactcentra
- Bied additionele cliëntondersteuning wanneer nodig, bijvoorbeeld wanneer de werkgever, het netwerk weinig ondersteunt of vaardigheden laag zijn.

Met dank aan:

- UMCG, Gezondheidswetenschappen
- Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde / AWP Noord
- Klant en Service / Klantpanel UWV
- CEC Kennis en Innovatie UWV
- Stichting ABC, panel laaggeletterden
- Zweedse onderzoekers Linköping University

Contact en vragen?

Marco Boonstra

m.d.boonstra@umcg.nl

06-53243985

